

MANUAL DE FUNCIONES

1. Datos Generales

Nombre del Cargo: Apoyo Interventoria Comercial Versión: 0 Proceso /Area Gestión Operativa

Cargo del Jefe Inmediato: Jefe Interventoria Comercial

Colaboradores a cargo: SI NO x

Objetivo del Cargo:

Brindar apoyo administrativo y operativo a la Oficina de Interventoria Comercial en el desarrollo de las actividades de depuración de cartera, administración del catastro de usuarios, aforos, visita a la báscula (relleno sanitario) y Atención al cliente PQRS.

2. Conocimientos y Habilidades

Factores	Especificaciones	
Educación	Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	Mínima de (6) meses en cargos administrativos	
Competencias Comunes		
Competencias	Definición de la Competencia	Conductas Asociadas
Orientación a Resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas 2. Asume la responsabilidad por sus resultados. 3. Compromete recursos y tiempo para mejorar la productividad, tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. 4. Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la Entidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. 2. Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. 3. Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. 4. Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas. 5. Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.

Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. 2. Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. 3. Demuestra imparcialidad en sus decisiones. 4. Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. 5. Utiliza los recursos de la Entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. 2. Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. 3. Apoya a la organización en situaciones difíciles. 4. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.
Competencias Comportamentales por Nivel Jerárquico		
Nivel Asistencial		
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. 2. Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. 3. No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar a la organización o las personas. 4. Es capaz de discernir que se puede hacer en público y que no. 5. Transmite información oportuna y objetiva.
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. 2. Responde al cambio con flexibilidad. 3. Promueve el cambio.
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás. 2. Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acepta la supervisión constante. 2. Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.

Colaboración		Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.		<p>1. Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás.</p> <p>2. Cumple con los compromisos que adquiere.</p> <p>3. Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.</p>	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBO	
NOMBRE		NOMBRE		NOMBRE	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

PERFIL Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO

3. Formación - Requerimientos de inducción al Cargo

Presentación de inducción gener	X
Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	X
Inducción HSE	X
Inducción Especifica	X

4. Funciones Esenciales

Brindar apoyo en las actividades de cargue de información al software de interventoría comercial.

Realizar el adecuado manejo de la información, carpetas y archivos propios del Área de Interventoría Comercial en cumplimiento del sistema integrado de gestión y las normas de archivo.

Brindar apoyo a la oficina de interventoría comercial de la Empresa de Aseo de Pereira S.A. ESP en todo lo relacionado con la práctica de auditorías o revisiones al operador, cargue de información, cruce y/o verificación de la información, preparación de informes de revisión y demás aspectos necesarios para garantizar el cabal cumplimiento de los alcances contenidos en el Contrato de Operación suscrito con Atesa de Occidente S.A. ESP en materia Comercial.

Realizar las visitas de campo o verificaciones en terreno que se requieran para la interventoría a los procesos comerciales ejecutados por el Operador, especialmente en los componentes de depuración de cartera, administración del catastro de usuarios, aforos, visita a la báscula (relleno sanitario) y Atención al cliente PQRS.

Realizar la digitalización de los expedientes u hojas de vida de cartera, así como el ingreso de la información contenida en las visitas de verificación en terreno para la depuración o castigo de dicha cartera, conforme a los requerimientos del software de interventoría comercial.

Contribuir con la organización y/o actualización de Bases de Datos, estadísticas e indicadores propios de la Interventoría Comercial.

Apoyar la realización de actividades programadas por la Gerencia, la Dirección Operativa o la Jefatura de Interventoría Comercial que se requieran para dar cumplimiento a las metas conjuntas de la Empresa en materia de Plan Estratégico, de acción u operativo de la Interventoría al Contrato suscrito con Atesa de Occidente.

Todas las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato o la Gerencia

ELABORÓ		REVISÓ		APROBO	
NOMBRE		NOMBRE		NOMBRE	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	